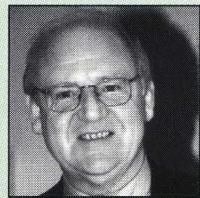


Produktorientierte Dienstleistungen im Handwerk

Schlußfolgerungen zu einem Forschungsprojekt

Wilfried Brüggemann

Dr. phil., Deutscher Handwerkskammertag, Bonn



Dienstleistungen spielen in einer kundenorientierten Gesellschaft eine immer größere Rolle. Dies gilt auch für den Wirtschaftsbereich Handwerk, der sich zunehmend zu einem produktorientierten Dienstleistungsbereich entwickelt. Um festzustellen, wie intensiv und welcher Art Dienstleistungen in produktorientierten Handwerken sind, wurde ein Forschungsprojekt durchgeführt, dessen Verlauf und Ergebnisse in dem Beitrag von KAU/FEHÉR dargestellt sind. Auch wenn es sich um empirische Ergebnisse in ausgewählten Berufsbereichen handelt, sind diese Ergebnisse für viele Berufe des Handwerks aussagekräftig und lassen im Trend durchaus erkennen, welche bildungspolitischen Folgerungen das Handwerk daraus ziehen sollte.

Wie die Erhebung gezeigt hat, ist die Palette der Dienstleistungen breit gefächert und nicht nur auf Bereiche wie Service, Beratung, Wartung, Pflege usw. beschränkt (s. Tabelle 1 im genannten Beitrag). Deutlich geworden ist auch, daß die Dienstleistungintensität

- betriebsgrößenabhängig,
- berufsabhängig,
- erfolgsabhängig,
- altersabhängig und
- weiterbildungsabhängig ist.

Für die berufliche Bildung ergeben sich hieraus Konsequenzen, die handwerkspolitisch gleichermaßen von Bedeutung sind; denn in-

dividuelle Leistungen und Produkte schließen Dienstleistungen ein.

Dienstleistungsqualifikationen im Rahmen der Ausbildung

Zunächst muß aber darauf hingewiesen werden, daß auffällig viele befragte Betriebe der Auffassung waren, schon Lehrlinge während der Ausbildung Dienstleistungsinhalte zu vermitteln. Zu überlegen wäre deshalb, Grundlagen der Dienstleistung künftig für alle Berufe des Handwerks vorzusehen, um Auszubildende/Lehrlinge generell stärker über dienstleistende Tätigkeiten zu informieren bzw. sie für Dienstleistungen zu sensibilisieren. Insbesondere bei der Neuordnung von Berufen sollte geprüft werden, ob und welche dienstleistenden Elemente für die Ausbildung eine Rolle spielen (können). Außerdem wird sich ein Arbeitskreis, der inzwischen gegründet wurde, mit entsprechenden Fragen beschäftigen und Vorschläge für dienstleistende Qualifikationen in der beruflichen Bildung erarbeiten.¹

Daneben sollten Leistungsstarke Gelegenheit erhalten, Zusatzqualifikationen im dienstleistenden Bereich zu erwerben, wie sie das Betriebsassistentenmodell des Handwerks vorsieht. Damit könnte nicht nur ein weiterer Weg zur mittleren Führungsebene geschaffen, sondern auch eine Steigerung der Attraktivität beruflicher Bildung erreicht werden. Leistungsstarke könnten außerdem die Berufsbefähigung, eigenständig mehr Verantwortung zu übernehmen, erlangen und damit

Dieter Patt,
Werner Gerwin,
Manfred Hoppe (Hrsg.)

KOOPERIEREN UND QUALIFIZIEREN IM HANDWERK

VORGESTELLT AM
BEISPIEL DER
VERSORGUNGSTECHNIK

1998, 219 Seiten,
Bestell-Nr. 102.222,
Preis: DM 29.00

Es werden Formen und Aspekte von Kooperationen in der beruflichen Bildung vorgestellt und daraus resultierende Einsichten und Folgerungen für die Berufsausbildung im Handwerk abgeleitet.

Hans-Dieter Eheim,
Manfred Hoppe,
Michael Sander,
Heinz-Dieter Schulz

GESTALTUNGS- UND LERN- CHANCEN IN KUNDEN- AUFTRÄGEN

UNTERSUCHUNGEN
AUS DEM SANITÄR-,
HEIZUNGS- UND
KLIMAHANDWERK

1997, 254 Seiten, Bestell-Nr. 102.213, Preis DM 29.00

Die Autoren gehen den Qualifikationsanforderungen zur Wahrnehmung von Gestaltungschancen im Kundenauftrag nach und zeigen Wege zur Umsetzung. Zukunftsorientierte Lernkonzepte und Medien übernehmen wesentliche Funktionen.

Dorothea Schemme

DAS TISCHLER- HANDWERK IM SPANNUNGSFELD ZWISCHEN INDUSTRIE, DESIGN UND WISSENSCHAFT

BILDUNGS- UND
BESCHÄFTIGUNGS-
POTENTIALE FÜR FRAUEN?

1998, 280 Seiten, Bestell-Nr. 110.352, Preis DM 35.00

Im Kontext der Entwicklung des Tischlerhandwerks dokumentiert die Autorin die produktive Arbeit von Frauen in Werkstätten, Öffentlichkeit und häuslichem Bereich. Sie stellt Ansatzpunkte für eine Bildungs- und Beschäftigungsförderung von Frauen vor.

► Bestellungen sind zu richten an:
W. Bertelsmann Verlag, PF 10 06 33, 33506 Bielefeld,
Telefon 0521/911 01-0, Telefax 0521/911 01-79

den Handwerksmeister auf dem Sektor der Dienstleistung entlasten.²

Dienstleistungsqualifikationen im Rahmen der Weiterbildung

Dienstleistungsqualifikationen müssen aber auch stärker im Bereich der beruflichen Weiterbildung berücksichtigt werden. Dies ergibt sich vor allem aus der Datenlage des Forschungsprojekts, wonach eine gezielte Weiterbildung des Fachpersonals mehrheitlich befürwortet wurde. Da Kundennähe (in Form von Service, Beratung, Kalkulation, Betreuung usw.) in fast allen Handwerksberufen mehr oder weniger eine Rolle spielt, sind dienstleistende Qualifikationen im Rahmen der Meistervorbereitung sowie in der Weiterbildung generell stärker zu berücksichtigen. Ganz besonders betroffen davon sind die Teile III und IV der Meisterprüfung, die z. Z. entsprechend überarbeitet werden. Einen besonderen Stellenwert werden dabei Themen wie Akquisition und Kundenpflege einnehmen. Kundenbetreuung und Dienstleistung werden aber auch Themen sein, die generell in der Weiterbildung eine größere Rolle spielen und deshalb in Form von Anpassungsmaßnahmen (Seminare, Kurse, Workshops usw.) von den Organisationen des Handwerks stärker angeboten werden müssen.

Die Ergebnisse des Forschungsprojekts „Produktorientierte Dienstleistungen im Handwerk“ zeigen, welche Tendenzen sich künftig für das Handwerk abzeichnen werden. Aufgabe der beruflichen Bildung ist deshalb, dafür die erforderlichen Voraussetzungen zu schaffen und entsprechend die bildungspolitischen Weichen zu stellen. Das Handwerk ist somit gut beraten, die einzelnen Entwicklungen sorgfältig zu beobachten und hierauf mit entsprechenden Qualifikationen zu reagieren. Dies würde nicht nur zu einer Kompetenzerweiterung handwerklichen Könnens führen, sondern auch eine Verbesserung des Ansehens des Handwerks in der Öffentlichkeit zur Folge haben. Daran sollte dem Handwerk besonders gelegen sein; denn in der Dienstleistungsgesellschaft von morgen kommt es vor allem auf Kundenorientierung an.

Anmerkungen:

¹ Über die Ergebnisse des Forschungsprojekts „Produktorientierte Dienstleistungen im Handwerk“ sind die betroffenen Fachverbände informiert mit dem Hinweis zu prüfen, welche Dienstleistungen bei der Überarbeitung der Ausbildungsordnungen künftig stärker berücksichtigt werden müssen.

² Eine solche Entlastung stellt das Betriebsassistentenmodell dar, das z. Z. in Baden-Württemberg mit den Zusatzqualifikationen „Technisches Englisch/Wirtschaftsenglisch“ und „Management im Handwerksbetrieb“ erprobt wird.

Handwerk als Dienstleister

Wer heute neue Märkte erschließen und Marktnischen besetzen will, muß ein umfassendes Leistungspaket (Leistung aus einer Hand) anbieten, zu dem – wie im Beitrag von KAU/FEHÉR angesprochen – immer mehr Dienstleistungen unterschiedlichster Art gehören. Als zweitgrößter Wirtschaftsbereich muß das Handwerk mit diesen Entwicklungen Schritt halten; denn die vielfältigen individuellen Leistungen des Handwerks (von der Planung bis zur Fertigstellung) haben letztlich auch dienstleistenden Charakter.